

Программа курса «Ресторанный сервис: официант-бармен»

16
ак. ч

БЛОК 1 Основы ресторанного сервиса

Классификация предприятий общественного питания
Сетевые рестораны. Отечественный и зарубежный опыт
Структура ресторана и персонал
Оборудование и инвентарь

БЛОК 2 Официант-бармен

Основные обязанности
Внутренний документооборот
Внешний вид

БЛОК 3 Общение с гостями

Правила и нормы общения с гостями
Эффективный диалог
Решение конфликтных ситуаций

БЛОК 5 Стандарты сервиса

Виды сервировок
Последовательность подачи блюд и напитков
Униформа и обувь
Прическа, макияж, маникюр, бижутерия, парфюм
Поведенческий аспект
Сферы взаимодействия с другими службами

БЛОК 6 Обслуживание гостя

Бронирование стола
Знакомство с гостем
Презентация меню
Расчет с гостем

БЛОК 8 Техника эффективных продаж

Заполнение чека гостя
Техники Cross Selling и Up Selling

БЛОК 10 Государственное регулирование

Основная деятельность
Охрана труда и пожарная безопасность
Санитарно-гигиенические нормы

БЛОК 10 Собеседование и резюме

Основные требования к соискателю
Частые ошибки на собеседовании
Составление качественного резюме
Права и обязанности работника
Права и обязанности работодателя

БЛОК 10 Игровой тренинг

Определение портрета гостя
Основы презентации и подачи вина
Техника продаж

(846) 205-32-41

ответим на вопросы и запишем на обучение